

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan sebuah pasar merupakan salah satu aspek yang paling penting karena merupakan tempat untuk melakukan kegiatan jual beli dan menjadi kegiatan ekonomi masyarakat di suatu wilayah. Di Indonesia pada umumnya pasar dikenal sebagai pasar tradisional, dimana tidak hanya sebagai tempat jual beli ataupun hanya urusan ekonomi, tetapi di dalam pasar tradisional juga terdapat norma dan budaya yang ada dan berlangsung sejak lama pada suatu daerah. Pasar tradisional menjadi semakin terpinggirkan serta mengalami penurunan daya tarik. Penurunan daya tarik tersebut disebabkan oleh gaya berdagang yang tidak berubah (statis) serta gambaran umum pasar tradisional yang kumuh, becek dan kotor dibanding pasar modern yang bersih, nyaman dan selalu meningkatkan pelayanan dan fasilitas sesuai dengan perkembangan ekonomi dan tuntutan pembeli (Indrawan, 2008).

Pelayanan publik, pelayanan kesehatan, konsumsi, dan tata ruang merupakan beberapa problem sosial yang menjadi pembicaraan masyarakat sehari-hari. Era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, untuk memenangkan persaingan, dipasar tradisionalpun para pedagangya tidak memiliki perencanaan yang matang karena didorong oleh faktor pendidikan yang menyebabkan mereka berada pada titik standar, disisi lain setiap pengelola suatu pasar dituntut untuk mengenali pasar atau pelanggan serta karakteristik pedagang sebaik mungkin. Pengelola yang mampu mengenali pelanggan atau pedagang akan mempunyai korelasi positif terhadap kinerja penjualannya.

Kepuasan atau ketidakpuasan pedagang merupakan respon pedagang terhadap evaluasi terhadap ketidaksesuaian atas kinerja maupun pelayanan yang dilakukan oleh pengelola pasar. Kepuasan pelanggan akan dipengaruhi oleh indikator-indikator seperti kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan tersedianya sarana dan prasarana pasar tradisional yang memadai. Artinya bagaimana mengelola pasar tradisional agar tertata dengan rapi, bersih dan aman serta menjadikan penghuni pasar merasa nyaman dan puas akan fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Peran pedagang sebagai salah satu input terpenting untuk membuat pasar tersebut eksis dan tetap bertahan, pelayanan dari pihak pengelola pasar yang tidak diperhatikan akan membuat pedagang menjadi gusar dan tidak puas akan kondisi pasar kemudian akan mempengaruhi aktifitas pedagang yang seharusnya produktif. Kondisi penyimpangan tersebut kini dialami oleh para pedagang pasar tradisional Lemah Duwur yang mengeluhkan kinerja pengelola pasar baik dari segi pemberian fasilitas maupun perhatian dalam bentuk pelayanan, salah satu dari beberapa kasus yakni banyaknya pedagang pasar yang memutuskan untuk henggang dan tak lagi berdagang dipasar tersebut, karena sistem pelayanan yang dinilai tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Kasus lain yang timbul yakni adanya pasar modern yang telah berdiri, dengan jarak sekitar 500m dari pasar tradisional Lemah Duwur, apabila fasilitas dan pelayanan tidak segera diperbaiki hal ini berimbas pada penyusutan pendapatan pasar tradisional Lemah Duwur.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana pengaruh dari kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, perhatian dan jaminan yang diberikan oleh pihak

pengelola pasar kepada pedagang Pasar Tradisional Lemah Duwur terhadap kepuasan pedagang, serta apa saja kelebihan dan kekurangan dari Pasar Tradisional Lemah Duwur yang dirasakan oleh pedagang setempat, sedangkan kegunaan dari penelitian diharapkan sebagai input terhadap pengelolaan Pasar Tradisional Lemah Duwur, serta dalam rangka pengevaluasian pengelolaan pasar yang baik, penulis berupaya turut berperan bekerja sama dengan pihak-pihak pengelola pasar, yang kemudian hasil penelitian akan ditampung dan dilaporkan kepada pemerintah daerah setempat agar ditindak lanjuti untuk dipertimbangkan dalam rangka peningkatan kesejahteraan teruntuk pedagang itu sendiri. Maka akan dilakukan penelitiandengan melakukan survei kepada pedagang (pedagang kios, pedagang los, dan pedagang kaki lima) terhadap kepuasan pengelolaan Pasar Tradisional Lemah Duwur Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah ada pengaruh dari faktor-faktor kualitas pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pedagang di Pasar Tradisional Lemah Duwur ?
- b. Apa saja kelebihan dan kekurangan dari Pasar Tradisional Lemah Duwur yang dirasakan oleh pedagang setempat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan didapat dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pedagang di Pasar Tradisional Lemah Duwur.
- b. Mengetahui kelebihan dan kekurangan dari Pasar Tradisional Lemah Duwur yang dirasakan oleh pedagang setempat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

- a. Bagi Pemerintah: penelitian ini dapat menjadi bahan informasi dan masukan bagi pemerintah daerah, khususnya untuk mempedulikan kesejahteraan pedagang melalui bantuan penyediaan sarana dan prasarana pasar agar lebih baik dan memenuhi kriteria pasar sehat.
- b. Bagi Pihak Pengelola Pasar: penelitian ini dapat menjadi input bahan evaluasi pasar dalam rangka peningkatan pelayanan atas kinerja pihak pengelola pasar, serta sebagai masukan bagi pihak pengelola pasar Lemah Duwur untuk lebih memperhatikan kepuasan pedagang melalui manajemen pengelolaan yang lebih terarah dan terpadu.
- c. Bagi peneliti lain: penelitian ini dapat menjadi referensi, dan penambahan wawasan pengetahuan khususnya dibidang seni perdagangan, ekonomi, dan isu-isu problematika sosial yang terjadi dimasyarakat sekitar.

1.5 Batasan Istilah dan Batasan Penelitian

1.5.1 Batasan Istilah

Istilah dalam penelitian ini terdapat batasan-batasan, yaitu :

- a. Pasar Tradisional merupakan pasar yang pelaksanaannya bersifat tradisional terjadinya kesepakatan harga dan terjadinya transaksi-transaksi setelah melalui proses tawar-menawar harga, bangunan dipasar tradisional berbentuk kios atau los meja terbuka.
- b. Manajemen Pasar merupakan proses pengaturan kegiatan perdagangan yang berlangsung di Pasar Lemah Duwur dengan sumber daya meliputi pedagang, tempat usaha dan pengorganisasian pengelola pasar.

- c. Kepuasan Pelanggan dapat diukur melalui empat faktor yakni, sistem keseluruhan dan saran, *Ghost Shopping* (penyamaran sebagai pelanggan), *Analysis Lost Customer* (Pelanggan yang menghilang), dan Survei Kepuasan yang dihubungkan dengan respon tingkat kepuasan pedagang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola Pasar Tradisional Lemah Duwur.
- d. Kualitas Pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas jasa atau *service* yang dilakukan oleh pihak pengelola pasar kepada pedagang berupa *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Perhatian).
- e. Sarana dan Prasarana merupakan peralatan serta media yang menunjang terselenggaranya proses kegiatan usaha di Pasar Tradisional Lemah Duwur.
- f. Presepsi Pelanggan berkaitan dengan faktor-faktor yang berpengaruh pada harga, citra, tahap pelayanan, dan momen pelayanan yang dialami pedagang Pasar Tradisional Lemah Duwur selama melakukan aktifitas berdagang.
- g. Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan pihak pengelola Pasar Tradisional Lemah Duwur.
- h. Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan pengelola pasar untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- i. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada para pedagang Pasar Tradisional Lemah Duwur.

- j. Perhatian (*Empathy*) merupakan bentuk untuk kepedulian dari petugas pasar yang memberikan perhatian pribadi kepada pedagang pasar tradisional.
- k. Kehandalan (*Reliability*) merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsif*) dan tepat kepada pedagang Pasar Lemah Duwur.
- l. Sistem keluhan dan saran, sebuah sistem yang disediakan Pasar Tradisional Lemah Duwur kepada pedagang dan pengunjung untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka.
- m. Survei kepuasan pelanggan, kegiatan meneliti kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi kepada pedagang Pasar Tradisional Lemah Duwur.
- n. Belanja Siluman(*Ghost shopping*), metode penyamaran seseorang yang berperan atau bersikap sebagai pelanggan di Pasar Tradisional Lemah Duwur, kemudian *ghost shopper* menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan yang ada dipasar berdasarkan pengalaman dari setiap pedagang yang menetap dipasar tersebut.
- o. Analisis pelanggan yang hilang (*Lost Customer Analysis*)
Kegiatan yang dilakukan pihak pengelola Pasar Tradisional Lemah Duwur berusaha menghubungi para pelanggan, yang notabennya adalah pedagang yang telah berhenti atau beralih untuk berdagang ditempat lain, diharapkan dari kegiatan tersebut pihak pengelola memperoleh informasi untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pedagang.

1.5.2 Batasan Penelitian

Terdapat beberapa batasan penelitian pada penelitian ini, yaitu:

- a. Empat perangkat pengukur kepuasan menurut Kotler (1997) dalam Febriani (2012) yakni, sistem keseluruhan dan saran, Survey kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction survey*), Menyamar berbelanja (*Ghost Shopping*), analisis pelanggan yang hilang (*Customer Loss rate Analysis*).
- b. Indikator dari sistem keseluruhan dan saran dilihat dari segiketersediaan media yang digunakan oleh pihak pengelola Pasar Tradisional Lemah Duwur agarsaran, pendapat dan keluhan mereka (pedagang) dapat tersampaikan seperti dalam bentuk diadakannya pertemuan rutin antara pedagang dan petugas pengelola pasar.
- c. Indikator dari survei kepuasan pelanggan dilihat dari kegiatan peneliti untuk meneliti kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui wawancara pribadi kepada pedagang pasar tradisional Lemah Duwur maupun pencarian informasi dari masyarakat sekitar lingkungan pasar
- d. Variabel pelayanan dilihat dengan bukti kinerja yang diberikan pihak pengelola pasar tradisional Lemah Duwur, dengan menggunakan lima karakteristik kualitas pelayanan yang berpedoman pada model *Service Quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman (2008) dalam Febriani, (2012) yakni, Bukti Langsung (*tangibles*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*), dan Keandalan (*Reliability*).

- e. Presepsi Pelanggan berkaitan dengan faktor-faktor yang berpengaruh pada harga, citra, tahap pelayanan, dan momen pelayanan yang dialami pedagang pasar Lemah Duwur selama melakukan aktifitas berdagang.
- f. Bukti Langsung (*tangibles*) berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material berupa penyediaan toilet dan mushola, kebersihan kantor unit pasar, penyediaan area parkir, penyediaan meja maupun kursi, penyediaan air bersih dan listrik, kotak P3K, serta alat pemadam kebakaran.
- g. Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan pengelola pasar untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- h. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada para pedagang Pasar Tradisional Lemah Duwur.
- i. Perhatian (*Empathy*) merupakan bentuk untuk kepedulian dari petugas pasar yang memberikan perhatian pribadi kepada pedagang pasar tradisional.
- j. Keandalan (*Reliability*) merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pedagang Pasar Lemah Duwur.
- k. Kelebihan dan kekurangan Pasar Tradisional mengacu pada persyaratan kesehatan lingkungan pasar, adapun persyaratan kesehatan pasar mengacu pada keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 519/MENKES/SK/VI/2008, dari segi lokasi, bangunan, ruang perkantoran pengelola, tempat penjualan bahan pangan dan makanan, area parkir, konstruksi, dan sanitasi dalam Linda(2008).